

# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Šegota Mia

## **SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM I ODRŽIVI RAZVOJ**

(završni rad)

Rijeka, 2018.



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Poslovni odjel

Stručni studij Poduzetništvo

## **SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM I ODRŽIVI RAZVOJ**

(završni rad)

MENTOR

dr. sc. Zambelli Sanja, viši predavač

STUDENT

Šegota Mia

MBS: 2423000051/14

Rijeka, lipanj 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Rijeka, 15.02. 2018.

## ZADATAK za završni rad

Pristupniku MIA ŠEGOTA MBS: 2423000051/14

Studentu stručnog studija Poduzetništvo izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

### Sustav upravljanja okolišem i održivi razvoj

**Sadržaj zadatka:** Objasniti pojmove kvalitete i održivog razvoja i značaj norme ISO 14001. Na primjeru poduzeća Cresanka d.d. društva za ugostiteljstvo, turizam i trgovinu koje djeluje na sjevernom dijelu otoka Cresa, prikazati uvođenje norme ISO 14001:2015, na koji način se ispunjavaju zahtjevi i sukladnosti sa normom ISO 14001:2015, te navesti mjere za rješavanje rizika i prilika.

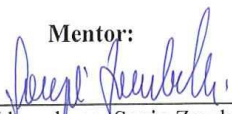
**Preporuka:** Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Upravljanje kvalitetom i proširenu u skladu s temom završnog rada. Pored teorijskih spoznaja, koristiti iskustvene spoznaje djelatnika poduzeća Cresanka d.d., kao i dokumente poduzeća.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

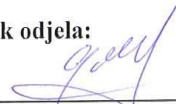
Zadano: 15.02. 2018.

Predati do: 15.07.2018.

Mentor:

  
(doc. dr. sc. Sanja Zambelli)

Pročelnik odjela:

  
(mr. sc. Marino Golob)

Zadatak primio dana: 15.02. 2018.

  
Mia Šegota

- mentoru
- pristupniku

## IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom **Sustav upravljanja okolišem i održivi razvoj** izradio samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora dr. sc. Sanje Zambelli.

Ime i prezime

Mia Šegota  
(potpis studenta)

## **SAŽETAK**

Tema završnog rada je „Sustav upravljanja okolišem i održivi razvoj“. U prvom dijelu završnog rada govori se o kvaliteti i njezinom povijesnom razvoju, a u nastavku će slijediti integrirani sustavi upravljanja tj. sustav upravljanja okolišem i održivi razvoj. U drugom dijelu rada predstaviti će se poduzeće Cresanka d.d te uvođenje norme 14001:2004 u kamp Kovačine.

Ključne riječi: kvaliteta, norma, okoliš, razvoj

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. POJMOVNO ODREĐENJE KVALITETE .....	2
2.1. Opća definicija kvalitete .....	3
2.2. Službena definicija kvalitete .....	3
3. POVIJESNI RAZVOJ KVALITETE.....	4
4. POKAZATELJI KVALITETE.....	7
4.1. Aspekti kvalitete .....	7
4.1.1. Marketinški aspekt kvalitete.....	8
4.1.2. Poslovni aspekti kvalitete .....	8
4.1.3. Društveni aspekti kvalitete .....	8
5. OSAM TEMELJNIH NAČELA KVALITETE .....	9
6. INTEGRIRANI SUSTAVI UPRAVLJANJA.....	10
6.1. Sustavi upravljanja okolišem- EMS .....	11
6.1.1. Održivi razvoj.....	11
6.1.2. Definiranje sustava upravljanja okolišem.....	13
7. NORMA ISO 14001:2004.....	15
8. ISO 14000 I EMAS .....	16
9. OSNOVNI ZAHTJEVI ISO 14001:2004.....	17
10. CRESANKA D. D.....	18
10.1. Opis djelatnosti.....	18
10.2. Kapaciteti.....	19
10.3. Konkurencija .....	20
10.4. Ekonomsko/ekološko okruženje.....	21
10.5. Strategija razvoja .....	22
11. UVOĐENJE NORME ISO 14001:2015 .....	23
11.1. Kontekst organizacije .....	24
11.1.1. Razumijevanje organizacije, potreba i očekivanja .....	24
11.1.2. Sustav upravljanja okolišem.....	25
11.2. Vodstvo.....	26
11.3. Planiranje .....	27

11.3.1. Aspekti okoliša .....	27
11.3.2. Obveze udovoljavanja .....	28
11.3.3. Planiranje mjere .....	28
11.3.4. Ciljevi okoliša.....	29
11.3.5. Planiranje mjera za ostvarenje ciljeva okoliša.....	29
11.4. PODRŠKA .....	30
11.4.1. Sredstva .....	30
11.4.2. Sposobnost.....	30
11.4.3. Svjesnost.....	30
11.4.4. Komunikacija .....	31
11.4.5. Unutarnja komunikacija .....	31
11.4.6. Vanjska komunikacija .....	32
11.5. PROVEDBA.....	32
11.6. PROCJENA PROVEDBE.....	33
11.6.1. Praćenje, mjerenje, analiza i procjena .....	33
11.7. POBOLJŠANJE .....	34
11.8. MJERE ZA RJEŠAVANJE RIZIKA I PRILIKA .....	35
12. ZAKLJUČAK.....	38
POPIS LITERATURE.....	39
POPIS KORIŠTENIH KRATICA .....	40
POPIS SLIKA .....	41
POPIS TABLICA.....	42



## **1. UVOD**

Cresanka d.d. najveći je poslovni subjekt na otoku i pojedinačno najveći poslodavac, te posluje na atraktivnim lokacijama uz more baveći se ugostiteljstvom, turizmom i trgovinom. Kao takvo poduzeće, Cresanka d.d veliku pažnju pridaje kvaliteti proizvoda i usluga.

U ovom završnom radu govorit će se o kvaliteti kroz povijest, integriranim sustavima upravljanja, opisat će se Cresanka d.d. te norma 140001 za zaštitu okoliša uvedena u Cresanka d.d. točnije u kamp Kovačine.

Rad se sastoji od deset poglavlja te uvoda i zaključka. U prvom dijelu završnog rada objasniti će se pojam „kvaliteta“ i njezini povijesni razvoj, a u nastavku će slijediti integrirani sustavi upravljanja (sustav upravljanja okolišem i održivi razvoj). U drugom dijelu rada prikazat će se poduzeće Cresanka d.d te uvođenje norme 14001:2004.

## **2. POJMOVNO ODREĐENJE KVALITETE**

Kvaliteta je pojam s kojim se susrećemo gotovo svakodnevno te je od pamtivijeka zauzimala važno mjesto u ljudskom životu. Opće sastavnice kvalitete su sigurnost, društveni razvoj, razvoj gospodarstva te stanje okoline. Možemo ju promatrati kao kvalitetu prirodnih resursa te ostalih čimbenika ljudskih aktivnosti.

Riječ kvaliteta potječe od latinske riječi "qualitas" što u prijevodu predstavlja više značenja, kao naprimjer svojstvo, sposobnost, odlika, vrijednost. Jedan od najpoznatijih gurua kvalitete i jedan od najznačajnijih osoba koje su pridonijele razvoju kvalitete u svijetu jest Joseph Moses Juran.

Osnovna aktivnost kvalitete je u tome što je to osnovni pozitivan koncept. Nitko nije protiv i svi je žele imati, u isto vrijeme pojam kvalitete po pravilu dovodi do konfuzije i pogrešnog tumačenja, zato što je teško, a neki kažu i nemoguće, definirati njezino točno značenje, tako da prevladava tradicionalizam u pogledu njezinog tumačenja. (Živko K., Kvaliteta i ISO 9000, 2002., 3.)

## **2.1. Opća definicija kvalitete**

Kvaliteta je mjera ili pokazatelj obujma odnosno iznosa uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom mjestu i u određenom trenutku, tj. onda kad se taj proizvod i ta usluga u društvenom procesu razmjene potvrđuju kao roba. (Injac N.: Mala enciklopedija kvalitete, I. Dio, Oskar, Zagreb, 1998., 64.)

Kvaliteta (kakvoća) proizvoda apsolutna je pretpostavka njegova društvenog priznavanja i transformacije u robu, pa time istodobno i osnovni uvjet za život i rad bilo kojeg proizvođača i njegova pojavljivanja na tržištu. (Lazibat T., Upravljanje kvalitetom, 2009., 42.)

## **2.2. Službena definicija kvalitete**

Prema normi HRN EN ISO 8402 definicija kvalitete glasi: Kvaliteta (kakvoća) je ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim zadovoljiti izražene ili pretpostavljene potrebe. Službena definicija izvorno potječe iz opće definicije kvalitete, jer „ukupnost svojstava stanovitog entiteta koje ga čine svojstvenim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe“, ne govori ni o čemu drugom, već o uporabnoj vrijednosti proizvoda.

### **3. POVIJESNI RAZVOJ KVALITETE**

Kvaliteta se počela promatrati i mjeriti krajem 19. Stoljeća s pojavom masovne proizvodnje.

S gledišta pojma kvalitete proizvoda i usluga postoji 5 faza u povijesnom razvoju kvalitete, a to su:

#### **1.FAZA : Ponuda je manja od potražnje**

Prva faza je faza gdje je ponuda manja od potražnje i javlja se u poslijeratnom razdoblju gdje je kupac primoran kupiti sve što mu se ponudi. U tom razdoblju, menadžment se koncentrirao na proizvodnju te na osiguranje količine. Upravo zbog toga što proizvođači odnosno distributeri gledaju na kupca kao na opterećenje na kraju proizvodnog ili distribucijskog lanca, inovacije u proizvodnji ili neke od mjera za obrazovanje zaposlenika nisu bile primarni cilj. (Lazibat, Upravljanje kvalitetom, 2009., 3.)

#### **2.FAZA : Uravnoteženje ponude i potražnje**

Napori za povećanjem količina proizvedene robe imali su za posljedicu da je protokom vremena došlo do uspostavljanja ravnoteže između ponude i potražnje. Na taj se način stvarala mogućnost da proizvođač odnosno prodavatelj obrati veću pozornost oblikovanju proizvoda, odnosno da se ispune prvi jednostavni zahtjevi u pogledu kvalitete. (Lazibat, Upravljanje kvalitetom, 2009., 4.)

U ovoj fazi došlo je i do javljanja novih metoda za ispitivanje kvalitete, te možemo reći da je tako započela era statističke kontrole kvalitete.

#### **3.FAZA : Povećana ponuda proizvoda- promicanje i promjena tržišta**

Sve veća konkurencija omogućuje kupcu da zahtijeva proizvod bez greške, a veliki korisnici uvode definirane sustave osiguranja kvalitete dobavljača i provjeravaju dobavljače. Javlja se sve jača svijest da se proizvod ne smije „ispitivati izunutra“ stoga su uvedene norme za normiranje sustava osiguranja kvalitete ISO 9000ff 1987. Godine. Taj isti certificirani

sustav osiguranja kvalitete predstavlja konkurentsku prednost i služi kao baza za stvaranje povjerenja između isporučitelja i kupca. (Lazibat, Upravljanje kvalitetom, 2009., 4.)

#### 4.FAZA : Promjena i proširivanje razumijevanja proizvoda

Četvrta faza govori o tome kako su moderne tvrtke orijentirane na budućnost, kupac postavlja uvjet odnosnotraži kvalitetnu uslugu i besprijekornu kvalitetu. Certifikacija sustava upravljanja kvalitetom se sve više proširuje i na poduzeća u području usluga. Definicija kriterija kvalitete postaje sve teža te se zato zahtjeva šire razumijevanje problematike pri procjenjivanju izvršenih usluga.

Serijske norme ISO 9000:1994 po prvi puta u priču o sustavima za upravljanje kvalitetom uvodi jasna „pravila igre“ koja se moraju poštovati. Javljaju se brojne nagrade, te priznanja vezanih za poslovnu izvrsnost.

#### 5.FAZA : Međusobno povezivanje isporučitelj/kupac, kvaliteta usluge, značaj zaštite životne okoline- orijentacija na budućnost

U petoj, završnoj fazi, više nije dovoljno ispuniti samo zahtjev kupca za kvalitetom proizvoda ili usluge već se radi na zajedničkom planiranju zahtjeva kupaca i isporučitelja u pogledu kvalitete, kao i pojačanom povezivanju različitih poduzeća u jedinstven proces nastanka proizvoda zbog optimalizacije cjelokupnih sustava. Povjerenje između isporučitelja i kupca može se postići samo uz pomoć odgovarajućeg dokumentiranog i certifikiranog sustava za upravljanje kvalitetom.

Slika 1.: Povijest kvalitete (faze)



Izvor: <http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/povijest>, 1. 3. 2018.

## **4. POKAZATELJI KVALITETE**

Kvaliteta se može analizirati s više aspekata kao što su kvaliteta gotovih proizvoda, sirovina, rezervnih dijelova itd. Ako se želi izraziti kvaliteta nekog tehničkog proizvoda, potrebno je imati pokazatelje mjerila koje će razumijeti svi zainteresirani. Ovisno o proizvodu imamo različite pokazatelje i mjerila kvalitete. Ako se radi o složenom proizvodu, onda se kvaliteta izražava preko jednog ili dva pokazatelja.

Neki od autora sve pokazatelje svrstavaju u tri skupine:

1. Pokazatelji koji određuju funkcionalnost proizvoda
2. Pokazatelji koji određuju pouzdanost i trajnost proizvoda
3. Pokazatelji koji predstavljaju hedonistički dodatak

Prve dvije skupine su jasne same po sebi, dok treća skupina predstavlja želju da se zadovolji potreba na ugodan način, što znači, od hrane se zahtijeva ukus a ne samo hranjivost, od odijela se zahtijeva elegancija i lijep izgled a ne samo funkcionalnost.

### **4.1. Aspekti kvalitete**

Kako bi organizacija uspjela opstati na tržištu ili kako bi proširila svoje poslovanje, ona mora zadovoljiti slijedeće aspekte kvalitete:

1. Marketinški aspekt
2. Poslovni aspekt
3. Društveni aspekt

#### 4.1.1. Marketinški aspekt kvalitete

Marketinški aspekt kvalitete u sebi sadrži i tehnički aspekt, a odnosi se na karakteristike proizvoda. Također se odnosi na proizvode s kojima organizacija izlazi na slobodno tržište u cilju da kupci odaberu baš njihove proizvode, a to podrazumijeva da moraju biti brži i bolji od ostalih konkurenata. Da bi se to ostvarilo, kvaliteta proizvoda mora zadovoljiti zahtjeve kupaca, biti bolja od konkurencije, osigurati pogodnu uporabu, jeftino održavanje i slično.

#### 4.1.2. Poslovni aspekti kvalitete

Poslovni aspekti kvalitete obuhvaćaju ekonomski i organizacijski aspekt kvalitete, te također podrazumijevaju kvalitetu poslovnih procesa u organizaciji. Kako bi se poboljšala kvaliteta poslovnih procesa treba osigurati njihov sinkronizirani tijek čime se realiziraju slijedeći učinci: povećanje proizvodnosti, povećanje ekonomičnosti, povećanje profita i povećanje rentabilnosti.

#### 4.1.3. Društveni aspekti kvalitete

Društveni aspekti kvalitete uključuju moralno etički aspekt kvalitete. Usmjeren je na kvalitetu života svih građana, a odnosi se na zahtjeve da proizvodi i procesi u organizaciji budu takvi da u potpunosti osiguravaju zaštitu zdravlja ljudi, zaštitu okoliša, zaštitu kupaca i slično.



## 5. OSAM TEMELJNIH NAČELA KVALITETE

Kvaliteti uvijek moramo težiti, ali niti u jednom trenutku ne smijemo misliti da smo ju dosegli iz razloga što ono što se smatra kvalitetom danas, ne znači da će to biti kvalitetno i sutra. Upravo iz tog razloga vrlo su nam bitna osnovna načela kvalitete.

1. Orijentacija na kupca – svako poduzeće ovisi o svojim kupcima pa bi trebali razumijeti i usmjeriti se na njihove želje i potrebe.
2. Vođenje – vođe poduzeća moraju uspostaviti jedinstvo svrhe i smjera tog istog poduzeća.
3. Uključivanje ljudi – zaposlenike treb uključiti sa svih razina poduzeća kako bi njihove sposobnosti bile iskorištene za dobrobit tvrtke.
4. Procesni pristup – ostvarivanje rezultata bolje je kada se pripadnim resursima i radnjama upravlja kao s procesom
5. Sustavni pristup upravljanju – pridonosi djelotvornosti i učinkovitosti u postizanju ciljeva u poduzeću.
6. Stalno poboljšavanje – način ostvarivanja rezultata i način rada poduzeća bi trebalo konstantno poboljšavati
7. Činjenični pristup odlučivanju – na analizi podataka i informacija se temelji svaka djelotvorna odluka.
8. Obostrano korisni odnosi s dobavljačima – poduzeće i njeni dobavljači trebaju raditi na stvaranju vrijednosti kako bi se razvili obostrano korisni odnosi. (Štajdohar – Pađen, 2009., 14.)

## **6. INTEGRIRANI SUSTAVI UPRAVLJANJA**

Implementacija i certifikacija sustava za upravljanje kvalitetom, okolišem, zdravljem i sigurnošću postala je jedna od dominantnih zadaća brojnih organizacija koje su pritisnute sve većim zahtjevima društva, kupaca, zaposlenika, dobavljača itd.

Usporedno s rastom broja pojedinačnih sustava upravljanja proširivalo se i područje u kojem se standardi međusobno preklapaju, što je dovelo do rađanja ideje o integraciji postojećih sustava nazvan integrirani sustav upravljanja. Integracijski proces danas predstavlja neizbježnu realnost za brojne organizacije koje su, vrlo vjerojatno, prethodno pojedinačno inkorporirale pojedine sustave upravljanja u svoju organizacijsku strukturu. (Lazibat, Upravljanje kvalitetom, 2009., 377.)

Integrirani sustavi upravljanja nastaju istodobnom primjenom barem dvaju sustava upravljanja čiji se elementi, odnosno zahtjevi zajednički ispunjavaju. U praksi se najčešće javlja kombinacija standarada ISO 9001:2000 i ISO 14000. Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) pristupila je izgradnji ovih standarda s idejom da će se oni u praksi često zajedno koristiti te ih je učinila kompatibilnima.

## 6.1. Sustavi upravljanja okolišem- EMS

Porastom brige za kontinuirano unapređivanje kvalitete okoliša, organizacije svih tipova i veličina povećanu pažnju posvećuju učincima koje njihove aktivnosti, proizvodi i usluge imaju na okoliš. Postizanje zdravog utjecaja na okoliš zahtjeva od organizacije obvezivanje na sustavan pristup i kontinuirano unapređivanje njihovih sustava upravljanja okolišem (EMS). (ISO14001:2004(E), Međunarodna organizacija za standardizaciju, 5.)

Organizirane su prve konferencije na temu zaštite okoliša, a 1992. godine održana je znamenita UN konferencija o okolišu i razvoju u Rio de Janeiru koja je postavila temelje u daljnjem razvoju ekologije u svijetu. U Velikoj Britaniji 1990.godine počelo je pripremanje prvih normi na području zaštite i očuvanja okoliša, što je poslužilo kao temelj za izradu propisa na području upravljanja okolišem (EMAS), koji su u EU prihvaćeni u prvoj polovici 1995.godine. (Strašek, V.: Upravljanje poduzećem s aspekta okoliša: u skladu sa zahtjevima norme ISO 14001, Informat, Zagreb, 1999, 9.-10.)

Učinkoviti sustav upravljanja okolišem pomaže organizacijama da izbjegnu, smanje i kontroliraju loše učinke koje njihove aktivnosti, proizvodi i usluge imaju na okoliš, postignu usklađenost sa zakonskim regulativama te drugim pravnim aktima te asistira u kontinuiranom unapređivanju performansi koje utječu na okoliš. (ISO 14004:2004 (E), Međunarodna organizacija za standardizaciju, 6.)

### 6.1.1. Održivi razvoj

Proučavanje sustava upravljanja okolišem nemoguće je bez definiranja pojma održivog razvoja koji predstavlja i osnovni razlog nastanka sustava za upravljanje okolišem.

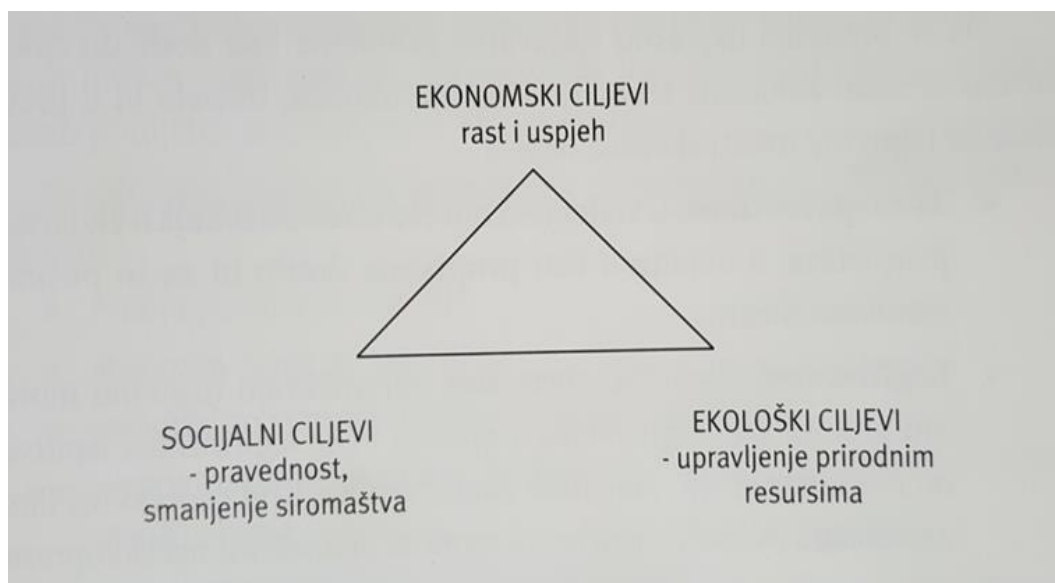
Pojam „održivi“ ili ekološki prihvatljiv razvoj upotrebljava se od 1987.godine kada je Svjetska komisija za okoliš i razvoj usvojila koncept ekološki prihvatljivog gospodarskog

razvoja kao odraz povećane brige za okoliš. Održivi razvoj trebao bi omogućiti zadovoljenje potreba sadašnje generacije, ali ne na račun generacija koje dolaze.

Održivi razvoj podrazumijeva nekoliko skupina potpristupa:

- Ekonomski pristup podrazumijeva maksimiziranje neto dobiti iz gospodarskih aktivnosti uz održavanje ili povećanje ekoloških i socijalnih vrijednosti te osiguravanje dovoljno novca za zaštitu siromašnih i zadovoljenje njihovih osnovnih potreba
- Ekonomski ciljevi su rast i uspjeh te
- Socijalni ciljevi koji se nastoje svesti na pitanja nejednakosti i smanjenje siromaštva

Slika 2.: Ciljevi ekološki prihvatljivog razvoja



Izvor: Lazibat, T.: Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb, 2004., 385.)  
3. 3. 2018.

### 6.1.2. Definiranje sustava upravljanja okolišem

S aspekta okoliša, sustav za upravljanje poduzećem definiran je kao splet organizacijske strukture, postupaka, navika i izvora za upravljanje poduzećem. Sustav upravljanja okolišem omogućuje poduzećima da prouče svoj utjecaj na okoliš, kako s tehničkog tako i sa financijskog stajališta poslovanja, te zahtjeva da poduzeća uključe u svoje programe potrebu za djelovanjem u skladu sa zakonskim propisima u odnosu prema okolišu, kao i praćenje mišljenja zainteresiranih stranki o njihovom poslovanju. Država je prenijela odgovornost za čisti okoliš na tržište, određujući minimalni okvir djelovanja graničnim vrijednostima štetnih tvari. (Lazibat T., Upravljanje kvalitetom, 2009., 385.)

Uvođenjem ekološkog upravljanja poduzećem postižu se sljedeće prednosti:

- manja potrošnja energije
- sustavna briga za zaposlene
- racionalno iskorištavanje prirodnih bogatstava
- uspostavljanje sustava komuniciranja
- smanjenje troškova zbrinjavanja otpada
- optimalna potrošnja sirovina
- strateške prednosti na tržištu
- smanjeni rizici od nesreća

Smisao uvođenja sustava upravljanja okolišem nije da se stvori još jedna dodatna razina ili razlog birokratizacije u organizaciji, već bi trebao biti integriranje problema okoliša u glavne funkcije poslovanja poduzeća. Aspekti okoliša trebaju služiti kao nadopuna postojećim aktivnostima kompanije gdje god je to moguće, tj. biti uklopljeni u već postojeću organizacijsku strukturu organizacije. Kako bi sustav upravljanja okolišem ispunio zahtjeve potrebno je da se prilikom njegova dizajniranja poštuju sljedeća pravila:

1. Razumijeti potrebe vlastitog sustava upravljanja okolišem
2. Razumijeti aspekte poslovanja koji u najvećoj mjeri utječu na okoliš
3. Odluka o načinu na koji će pristupiti pojedinim aspektima djelovanja na okoliš
4. Izgradnja sustava upravljanja okolišem orijentiranog ka ostvarivanju prethodno definiranih ciljeva
5. Razvijanje procedura radi praćenja napretka u ostvarivanju zadanih ciljeva (Lazibat T., Upravljanje kvalitetom, 2009., 387-388.)

## **7. NORMA ISO 14001:2004**

Međunarodna organizacija za normizaciju osnovala je 1993. godine poseban tehnički komitet pod nazivom TC 207 koji se sastojao od određenog broja pododbora pri čemu se svaki bavio posebnom problematikom utjecaja na okoliš. Osnovna zadaća TC 207 bila je standardizacija svjetskih sustava upravljanja okolišem na područjima:

1. Sustava upravljanja okolišem
2. Audita upravljanja okolišem
3. Ekološkog etiketiranja
4. Procjena uspješnosti upravljanja okolišem
5. Analiza životnog ciklusa proizvoda
6. Određivanja pojmova i definicija
7. Ekoloških aspekata proizvodnih standarda (Lazibat T., Upravljanje kvalitetom, 2009., 389)

Postoje dva osnovna tipa ISO standarda:

1. Normativni- navode zahtjeve koji se moraju ispuniti, a provjera ispunjavanja takvih zahtjeva provodi se auditom
2. Informativni- daju samo određene smjernice, a kao takvi ne nude mogućnost certifikacije i nisu podložni auditu

ISO 14001 sustav za upravljanje okolišem jedini je normativni standard iz „obitelji“ ISO14000, dok su svi ostali standardi iz te „obitelji“ informativni.

## 8. ISO 14000 I EMAS

Dva najvažnija sustava upravljanjem okolišem su EMAS i ISO 14001. Glavni cilj je poboljšanje zaštite okoliša postupcima samokontrole uzročnika utjecaja na okoliš. Ti sustavi trebaju strukturiranim postupcima poduprijeti identifikaciju problema, analizu problema, stvaranje alternativ i izbor rješenja pitanja okoliša. Oba sustava upravljanja okolišem mogu se promatrati kao instrumenti za aktivno i odgovorno ponašanje.

Uz sve sličnosti postoji i niz razlika, koje su prikazane u tablici.

Slika 3.: EMAS i ISO 14000

	EMAS	ISO 14001
Područje važnosti	EU	cijeli svijet
Vrsta poduzeća	industrijska	sva
Područje primjene	lokacija	otvoreno
Aspekti okoliša	sveobuhvatno razmatranje	oni s mogućnošću utjecaja
Objavljivanje	obveza	neobavezno
Valjanost	potrebna validacija	moguća certifikacija
Mjerilo uspjeha	najbolja raspoloživa tehnologija	relevantni propisi
Neprekidno poboljšavanje	performanse okoliša	sustav upravljanja okolišem
Direktna veza s QM	formalno nikakva	formalna (ISO 9000)

Izvor: Lazibat, T.: Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb, 2005., 395.  
5. 3. 2018.



## **9. OSNOVNI ZAHTJEVI ISO 14001:2004**

Postoji šest osnovnih zahtjeva koji su postavljeni u navedenoj normi, a to su:

1. Opći zahtjevi
2. Politika upravljanja okolišem - mora odgovarati utjecaju organizacije na okoliš i osigurati organizaciji da postavi vlastite, opće i pojedinačne ciljeve, te mora biti objavljena unutar organizacije i dostupna javnosti.
3. Planiranje – aspekti okoliša, zakonski i ostali zahtjevi, opći i pojedinačni ciljevi i programi
4. Primjena i rad – osigurati odgovarajuće upravljanje i praćenje aspekata okoliša djelatnosti, proizvoda i usluga (ustrojstvo i odgovornost, izobrazba, svijest i stručnost, komunikacija, dokumentacija sustava upravljanja okolišem, nadzor dokumenata, nadzor rada, pripravnost i odaziv u izvanrednim situacijama).
5. Provjera – osigurati da organizacija prati ključne sastavnice svog sustava upravljanja okolišem u skladu s politikom, općim ciljevima i zakonskim zahtjevima (praćenje i mjerenje, evaluacija usklađenosti, zapisi, nezavisno ocjenjivanje sustava upravljanja okolišem).
6. Upravina ocjena/ pregled upravljanja – mora se ocjeniti napredak i rezultat sustava upravljanja okolišem, ocijeniti pogodnost, primjerenost i djelotvornost sustava upravljanja okolišem te raspolagati podacima potrebnim za ocjenjivanje. (Lazibat, Upravljanje kvalitetom, 2009., 403.)

## 10. CRESANKA D. D.

Slika 4.: Cresanka dioničko društvo



Izvor: [https://cresanka.hr/assets/images/back\\_logo.jpg](https://cresanka.hr/assets/images/back_logo.jpg) 6. 3. 2018.

### 10.1. Opis djelatnosti

Cresanka d.d. je dioničko društvo za ugostiteljstvo, turizam i trgovinu koje djeluje na sjevernom dijelu otoka Cresa. Najveći je poslovni subjekt na otoku i pojedinačno najveći poslodavac, te posluje na atraktivnim lokacijama uz more.

Neke od djelatnosti Cresanke d.d. su: ugostiteljstvo, djelatnost putničkih agencija, prodaja i posredovanje u prodaji, mjenjački poslovi, trgovina na veliko i malo, poslovanje vlastitim nekretninama, skladištenje robe i drugo.

Osnovne djelatnosti društva su ugostiteljstvo i trgovina kojima se ostvaruje preko 90% ukupnog prihoda društva.

## 10.2. Kapaciteti

Cresanka d.d. nudi različite vrste kvalitetnog smještaja:

- Kamp "Kovačine" - kategorija 3 zvijezdice, čini 27 ha zemljišta sa objektima standarda kampa: recepcijom, 8 sanitarnih čvorova, restoranom, zalogajnicom, caffe barom, trgovinom, vezovima i dizalicom za plovila, dječjim i sportskim igralištima, praonicom vozila, stanicom za punjenje električnih vozila i drugim sadržajima.
- Sobe "Tamaris", samostalni objekt unutar kampa "Kovačine", kategorija 3 zvijezdice, 32 kreveta
- Hotel "Kimen" Cres, obiteljski hotel, kategorija 3 zvijezdice, 412 kreveta sa popratnim sadržajima: tenis terenima, wellness centrom, igralištem za djecu i drugo.
- Sobe "Rivijera", kategorija prenoćište, 35 kreveta
- Apartmani i privatne sobe, smještaj u gradu Cresu, kategorija 3 i 4 zvijezdice, 300 kreveta
- Apartmani i privatne sobe, smještaj u Valunu, kategorija 2 i 3 zvijezdice, 40 kreveta
- Kamp "Zdovica", Valun, kategorija 1 zvijezdica, kapacitet do 250 osoba

Ostali ugostiteljski objekti su: caffe bar „Valun“ (30 stolica), buffet „Lubenička loza“ (40 stolica), restoran „Kovačine“ (150 stolica), caffe bar „Lanterna“ (60 stolica), zalogajnica „Kovačine“ (80 stolica).

### 10.3. Konkurencija

Konkurencija u Sektoru ugostiteljstva su hoteli i kampovi u Malom Lošinju, otoku Krku, Istri, te kamp „Slatina“ u Martinšćici na otoku Cresu.

Zbog kontinuiranih ulaganja u sadržaje posebno se ističe kamp „Kovačine“, koji se ubraja među bolje hrvatske kampove.

Izdvojenih priznanja i nagrade kampa Kovačine:

- U 2007. godini je kamp „Kovačine“ dobitnik prestižnog priznanja za kvalitetu „Alan Rogers Awards“ za najperspektivniji hrvatski kamp.
- Za 2008. i 2009. godinu je nositelj posebnog priznanja za kvalitetu nizozemskog ANWB-a. Uvršten je u brošuru KUH-a (Kamping udruge Hrvatske) „Najbolji hrvatski kampovi“ te u „Leaders club“ kampova Hrvatske.
- U 2010. godini dobio je priznanje talijanske Udruge kampista „Federcampeggio Italia“, koja je kampu dodijelila prvo mjesto za kvalitetu.
- Kamp „Kovačine“ osvojio je treće mjesto u kategoriji većih kampova na Kvarneru „Best Adria kamp 2013“, izabran od strane slovenskih gostiju.
- U akciji „17. Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku 2013.“ osvojio je treće mjesto u kategoriji Najbolji veliki kamp, a u akciji „18. Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku 2014.“ kampu „Kovačine“ dodijeljeno je drugo mjesto u istoj kategoriji.
- U 2014. godini za „Naj kamp Adria 2014“ u kategoriji Mješoviti i nudistički kampovi osvojio je drugo mjesto, te „Zeleni ključ 2014“ udruge Lijepa naša.
- Dobitnik je prestižne nagrade Ecocamping, takvu nagradu imaju još samo dva kampa u Hrvatskoj.
- U 2015. godini dobitnik je plakete KUH-a „Croatia's Best Campsite 2015“, te „Zelenog ključa 2015“.

Zbog prisustva nacionalnog maloprodajnog lanca trgovina „Konzum“ i „Plodine“ u Cresu i prisutne krize, Sektor trgovine „Cresanke“ d.d. stagnira.

Hotel Kimen je preuređen 2009. godine, a depandansa hotela 2015. godine. Kategorizirani su sa 3 zvjezdice. Nositelj je značajnih priznanja – Zeleno poslovanje i Zeleni ključ (2014.), te koristi električnu energiju dobivenu iz obnovljivih izvora (ZelEn).

#### **10.4. Ekonomsko/ekološko okruženje**

Uvjeti poslovanja Cresanke d.d. su relativno povoljni u sferi osiguranja povoljnih izvora financiranja putem kredita HBOR-a. Prodaja za slijedeću godinu se odvija uobičajenom dinamikom kao i prošle godine, a zabrinutost postoji zbog pada standarda stanovništva u emitivnim zemljama, posebno u Italiji i Sloveniji.

Osnovni korisnici usluga su individualni gosti, a više od 70% naših gostiju koristi kao prijevozno sredstvo automobil.

Zabrinutost postoji i zbog opasnosti terorizma, jer bi moguća meta moglo biti neko poznato mediteransko ljetovalište, što bi smanjilo interes za dolazak.

Otok Cres ima očuvanu prirodu, neizgrađen je i okružen čistim morem. Značajnih zagađivača nema, a plaža kampa „Kovačine“ već više godina ističe Plavu zastavu za plaže, međunarodni simbol za očuvani okoliš, uređenost i kvalitetu mora i usluga na plažama.

Na Cresu su ustanovljeni ornitološki rezervati i u njima obitava najbrojnija kolonija rijetkih bjeloglavih supova.

## **10.5. Strategija razvoja**

Radom kampova (Kovačine i Zdovica), hotela Kimen, te agencijskim posredovanjem u kućnoj radinosti (Turist biro Cres i Valun) Cresanka d.d. ostvaruje preko 50% ukupno ostvarenih noćenja na području grada Cresa.

Planiranim ulaganjima Cresanka d.d. želi učvrstiti i ojačati svoj vodeći položaj na području usluga noćenja podižući kvalitetu i kategoriju objekata za smještaj, obogaćujući i šireći turističku ponudu.

## 11. UVOĐENJE NORME ISO 14001:2015

U ovom Priručniku ispunjavaju se zahtjevi i sukladnosti norme ISO 14001:2015, te dio obveznih postupaka vezano za dokumentirane postupke. Izrazi koji se odnose na organizaciju i vodstvo opisani su u normi ISO 14001:2015.

Slika 5.: Kamp Kovačine



Izvor: [https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/EKO\\_KOVACINE.png](https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/EKO_KOVACINE.png) 8. 3. 2018.

## 11.1. Kontekst organizacije

### 11.1.1. Razumijevanje organizacije, potreba i očekivanja

Kamp Kovačine smješten je na otoku Cresu, te se nalazi u neposrednoj blizini samog grada Cresa. Kamp raspolaže sa komfornim parcelama za kampiranje, a površina kampa se proteže na 23 ha uređene površine, opremljene modernim sanitarijama, plažama za pse, trgovinama, restoranima, dječjim igralištima...

Slika 6: Kamp Kovačine



Izvor: [https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/img\\_front.jpg](https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/img_front.jpg) 9. 3. 2018.



Kamp je dobitnik brojnih nagrada, a posebno se ističe „zeleno“ poslovanje tvrtke (certifikati „Zeleni ključ“, „Ecocamping“, „ZelEn“, „Plava zastava“), najčešće u obliku logo tipova. Kamp prati i preispituje informacije o vanjskim i unutarnjim pitanjima, koja utječu na njezinu sposobnost za postizanje očekivanih rezultata sustava upravljanja okolišem.

Najvažnije zainteresirane strane za kamp su: gosti, zaposlenici, lokalna i regionalna zajednica, dobavljači, udruženja, građevinari, vrtić Girice, OŠ Frane Petrića. Očekivanja i potrebe zainteresiranih strana usmjerene na organizacijske odluke i aktivnosti koje se odnose na provedbu zaštite okoliša.

#### 11.1.2. Sustav upravljanja okolišem

Sve aktivnosti, proizvodi i usluge Kampa unutar područja primjene su uključena u sustav upravljanja okolišem. Za postizanje očekivanih izlaza uključujući poboljšanje provedbe zaštite okoliša, Kamp je ustanovio, primijenio, održava i stalno će poboljšavati sustav upravljanja okolišem uključujući potrebne procese i njihova međusobna djelovanja u skladu sa zahtjevima ove međunarodne norme.

Kako kamp posjeduje brojne certifikate koji ističu „zeleno“ poslovanje tako imaju i česte nadzore o kojima se vode zapisi.

## **11.2. Vodstvo**

Uprava dokazuje vodstvo i opredijeljenost s obzirom na sustav upravljanja okolišem: preuzimanjem odgovornosti za učinkovitost sustava upravljanja okolišem, uspostavom politike okoliša i okolišnih ciljeva koji su sukladni sa strateškim usmjerenjem i kontekstom Kampa.

Uprava također ustanovljuje, primijenjuje i održava politiku okoliša tako da je primjerena svrsi i kontekstu organizacije, pruža okosnicu za postavljanje ciljeva okoliša, uključuje opredijeljenost za zaštitu okoliša uz sprječavanje onečišćenja, uključuje opredijeljenost za ispunjavanje obveza udovoljavanja te uključuje opredijeljenost za stalno poboljšanje sustava upravljanja okolišem.

Svi zaposlenici uključeni u uvođenje sustava upravljanja okolišem imaju dostatna stručna znanja i odgovarajuće su obučeni za obavljanje svojih zadataka.

### 11.3. Planiranje

Kamp je kod planiranja sustava upravljanja okolišem odredio rizike i prilike koje treba riješiti da sustav upravljanja okolišem može postići određene rezultate, poboljšati željeni učinak te postići poboljšanja.

#### 11.3.1. Aspekti okoliša

Unutar određenog područja primjene sustava upravljanja okolišem organizacija je odredila aspekte okoliša svojih aktivnosti i usluga koji se mogu nadzirati i na koje može utjecati te njihove povezane utjecaje na okoliš. Kamp je odredio one aspekte koji imaju ili mogu imati značajan utjecaj na okoliš .

Kamp održava dokumentirane informacije o svojim:

- aspektima okoliša i povezanim utjecajima na okoliš,
- kriterijima potrebnim za određivanje njezinih značajnih aspekata okoliša,
- te značajnim aspektima okoliša.

Kamp posjeduje certifikat Zeleni ključ, svrha tog programa je povećati svijest vlasnika, osoblja i gostiju o potrebi zaštite okoliša i potrebi promicanja održivog razvoja.

### 11.3.2. Obveze udovoljavanja

Kamp je odredio i ima pristup obvezama udovoljavanja koje se odnose na njegove aspekte okoliša, odredio je kako te obveze primijeniti u Kampu, te je uzeo u obzir obveze udovoljavanja kad ustanovljuje, primjenjuje, održava i stalno poboljšava svoj sustav upravljanja okolišem.

### 11.3.3. Planiranje mjere

Organizacija planira uzeti u obzir i rješavati svoje:

1. značajne aspekte okoliša
2. obveze udovoljavanja
3. rizike i prilike

Kamp planira rješavati mjere tako da integrira i primjenjuje mjere u svojim procesima sustava upravljanja okolišem ili druge poslovne procese, te ocjenjuje učinkovitost ovih mjera.

Kod planiranja ovih mjera kamp uzima u obzir svoje tehnološke mogućnosti te svoje financijske, operativne i poslovne zahtjeve.

#### 11.3.4. Ciljevi okoliša

Kamp je ustanovio ciljeve okoliša na bitnim funkcijama i razinama, uzimajući u obzir organizacijske značajne aspekte okoliša i povezane obveze udovoljavanja te razmatrajući svoje rizike i prilike. Ciljevi okoliša su dosljedni s politikom okoliša, mjerljivi koliko je to moguće, praćeni, priopćeni.

#### 11.3.5. Planiranje mjera za ostvarenje ciljeva okoliša

Kod planiranja kako ostvariti svoje ciljeve okoliša, kamp je odredio: što će biti učinjeno, koja sredstva će biti potrebna, tko će biti odgovoran, kada će to biti završeno, kako će rezultati biti ocjenjeni.

## **11.4. PODRŠKA**

### **11.4.1. Sredstva**

Kamp je odredio i osigurao potrebna sredstva za ustanovljenje, primjenu, održavanje i poboljšanje sustava upravljanja okolišem. U Kampu se zapošljavaju dodatni djelatnici ukoliko je to potrebno.

### **11.4.2. Sposobnost**

Kamp je odredio sposobnost osoba koje rade pod njegovim nadzorom, a koje utječu na provedbu zaštite okoliša i njezinu sposobnost za ispunjavanje obveza udovoljavanja. Osigurava da su te osobe osposobljene na temelju odgovarajućeg obrazovanja, treninga, obuke ili iskustva, određuje potrebnu izobrazbu povezanu s aspektima okoliša i sustavom upravljanja okolišem.

### **11.4.3. Svjesnost**

Organizacija je osigurala da su osobe koje rade pod organizacijskim nadzorom svjesne politike okoliša, značajnih aspekata okoliša, njihovog doprinosa učinkovitosti sustava upravljanja okolišem, posljedice koje nisu u skladu sa zahtjevima uključujući neispunjenje organizacijskih obveza udovoljavanja

#### 11.4.4. Komunikacija

Kamp je ustanovio, primijenio i održava procese potrebne za unutarnju i vanjsku komunikaciju, a koji su bitne za sustav upravljanja okolišem uključujući: o čemu će se komunicirati, kada, s kim i kako će se komunicirati.

#### 11.4.5. Unutarnja komunikacija

Unutarnja komunikacija u Kampu osigurana je u obliku telefonskih razgovora, elektroničke pošte i sastanaka na kojima prema potrebi sudjeluju šefovi kuhinja, domaćice, odjel hortikultura i menadžer za upravljanje. Na sastancima se iznose zahtjevi a zapisi sa sastanaka se redovito vode.

Unutarnja komunikacija omogućuje:

- upoznavanje zaposlenika s politikom i ciljevima,
- razvijanje svijesti o važnosti ispunjavanja zahtjeva kupaca i drugih strana te zakonskih i drugih zahtjeva,
- informiranje zaposlenika i drugih strana ( dobavljače, kupce,...) o aspektima okoliša,
- upoznavanje s postupcima pripravnosti na izvanredne situacije
- informiranje o učinkovitosti i postignućima sustava upravljanja okolišem.

#### 11.4.6. Vanjska komunikacija

Kamp izvan organizacije priopćava informacije koje se odnose na sustav upravljanja okolišem. Kamp prihvaća i kritike i pohvale od strane gostiju te se na njih i odgovara, a zapisi se redovito vode.

### 11.5. PROVEDBA

Kamp upravlja planiranim promjenama i preispituje posljedice neočekivanih promjena prema potrebi, te poduzima mjere ublažavanja negativnih učinaka.

Zaposlenicima se daju informacije o utjecaju na okoliš, i način sprječavanja nepovoljnog utjecaja na okoliš.

Kamp ima izrađenu procjenu ugroženosti stanovništva, materijalnih i kulturnih dobara i okoliša, te sadrži operativni plan zaštite i spašavanja u kojima su definirana postupanja u slučaju mogućih akcidenata.



## **11.6. PROCJENA PROVEDBE**

### **11.6.1. Praćenje, mjerenje, analiza i procjena**

Kamp prati, mjeri, analizira i procjenjuje svoju provedbu zaštite okoliša.

Oprema za rad se redovito ispituje od strane ovlaštenih ispitivača, sukladno zakonskim propisima. Prilikom nabave proizvoda koji su bitni za rad uvijek se pazi da udovoljavaju zahtjevima okoliša, koliko je to moguće.

Redovito se prati:

- količina odvezenog otpada,
- potrošnja energenata,
- čistoća mora,
- te se pazi da gosti ne troše vodu bez razloga.

Kamp provodi i unutarnje prosudbe u planiranim vremenskim razdobljima kako bi se osigurale informacije je li sustav upravljanja okolišem sukladan sa vlastitim zahtjevima organizacije za njezin sustav upravljanja okolišem i zahtjevima ove međunarodne norme, te da li je učinkovito primijenjen i održavan.

Uprava mora preispitati sustav upravljanja okolišem u planiranim vremenskim razdobljima radi osiguranja nastavljanja prikladnosti, primjerenosti, učinkovitosti i usklađenosti sa strateškim usmjerenjem ustanove. Upravina ocjena sadržava područja ocjenjivanja koji su obuhvaćena definiranim obrascem.

## 11.7. POBOLJŠANJE

Kamp je odredio mogućnosti za poboljšanje i primijeniti će sve potrebne mjere za ostvarenje očekivanih izlaza sustava upravljanja okolišem.

Kada se pojavi nesukladnost kamp će reagirati i prema potrebi poduzeti mjere za nadzor i popravak, rješavati posljedice, procijeniti potrebu za mjerama radi uklanjanja uzorka nesukladnosti kako se ne bi ponovno pojavila. Primijeniti će bilo koju potrebnu mjeru, preispitati učinkovitost svake poduzete mjere, te ako je potrebno izvršiti promjene u sustavu upravljanja okolišem. Popravne mjere moraju biti primjerene učincima pronađenih nesukladnosti.

Kamp će sačuvati dokumentirane informacije kao dokaz prirode nesukladnosti i naknadno poduzetih mjera, rezultata popravne mjere.

Kamp ima izrađen dokumentirani postupak u kojem su definirani zahtjevi za preispitivanje nesukladnosti, određivanje njihovih uzroka i određivanje te uvođenje nužne mjere za odstranjenje utvrđene nesukladnosti kao i ispitivanje učinka izvršene popravne mjere. U ovom postupku definirani su zahtjevi za određivanje potencijalnih izvora nesukladnosti i njihovih uzroka, utvrđivanje i uvođenje potrebnih popravnih mjera. O izvršenim mjerama vode se zapisnici.

U kontinuitetu kamp će stalno poboljšavati prikladnost, primjerenost i učinkovitost sustava upravljanj okolišem.

## 11.8. MJERE ZA RJEŠAVANJE RIZIKA I PRILIKA

Tablica 1. MJERE ZA RJEŠAVANJE RIZIKA I PRILIKA

ASPEKT OKOLIŠA	RIZIK	MJERA ZA RJEŠAVANJE RIZIKA	PRILIKA	MJERA ZA RJEŠAVANJE PRILIKA
Onečišćenje mora	Zagađenje mora	Redoviti nadzori redara	/	/
Proizvodnja otpada	Zagađenje	Opskrba spremnicima za otpad.	Recikliranje	Gosti će otpad razvrstati u za to predviđene spremnike, te će taj otpad biti otpremljen na reciklažu od strane ovlaštenih sakupljača.
Potrošnja el. energija	Emisije u zrak, zagađenje	Prikupljanje, tj. izdvajanje ovih tvari iz rashladnih uređaja provode samo za to educirane i ovlaštene osobe.	Ušteda	Nabavljati opremu niske emisije i utjecaja na okoliš, redovito servisiranje klima. Istekom životnog vijeka propisno zbrinuti opremu.  Kontinuirano mijenjanje običnih žarulja sa štednim, zbog uštede električne energije
Otpadne vode	Zagađenje vode	Redovito održavati radni prostor čistim	/	/
Održavanje kampa	Zagađenje vode	Pravilno rukovanje pri korištenju sredstava  Korištenje ekoloških sredstava za čišćenje.	/	/

Roštilj- namijenjen za goste kampa	Požar	Informirati goste o mogućim opasnostima, stalni nadzori od strane redara.	/	/
Napadi životinja	Ozljede	U slučaju napada životinje gosti obavijeste redara ili repciju, koji pozovu odgovornu osobu koja će zbrinuti životinju	/	/
Dizalica za barke i dizalica / naprava za invalidne	Mehaničke opasnosti, opasnosti od pada I dr.	Pri korištenju postupati sukladno uputama, vršiti periodične preglede	/	/
Ispuštanje lož ulja iz oštećenog spremnika, nastanka požara u slučaju prisutnosti izvora paljenja,  ispuštanje lož ulja prilikom pretakanja iz autocisterne u nadzemni spremnik	Iscrpljivanje resursa, emisije u zrak	Pretakati na namjenski uređenim mjestima uz osiguravanje stalnog provjetravanja / odvođenja zraka. Koristiti ispravnu opremu i uređaje.	/	/

Ispuštanje UNP-a prilikom pretakanja iz autocisterne u nadzemni spremnik, nastanak eksplozivne smjese para UNP-a sa zrakom i nastanak eksplozije uzrokovane upotrebom iskre ili plamena Iscrpljivan je resursa	Iscrpljivanje resursa	Posude držati čvrsto zatvorene i u dobro provjetrenim prostorima, sukladno propisima o držanju i rukovanju zapaljivim tekućinama. Pretakati na mjestima uređenim za tu vrstu operacije. Skladištiti u posudama koje su izrađene i opremljene prema posebnim propisima za skladištenje ove vrste robe	/	/
Skladištenje energenata, sirovina i otpada, manipulacija, Incidentne situacije	Emisije u zrak, zagađenje mora, zagađenje tla, buka i vibracije	Postupati sukladno zakonskim propisima i internim pravilnicima i planovima; Pravilniku o zaštiti na radu, Zaštiti od požara, Operativni plan interventnih mjera za slučaj izvanrednih i iznenadnih onečišćenja voda,	/	/

Izvor: Obrada autora

## 12. ZAKLJUČAK

Pojam „kvaliteta“ je pojam s kojim se susrećemo svakodnevno, pa u tom kontekstu govorimo o općoj kvaliteti života. Sastavnice opće kvalitete života su sigurnost, društveni razvoj, razvoj gospodarstva te stanje okoline. Kvalitetu, također možemo promatrati kao i kvalitetu prirodnih resursa te ostalih čimbenika ljudskih aktivnosti. Danas, pojam kvalitete je postao nešto bez čega se ne može zamisliti dobar proizvod i/ili usluga.

Cresanka d.d. je dioničko društvo podjeljeno u 3 veća segmenta, a to su: kamp Kovačine, hotel Kimen i trgovine na malo i veliko, te na nekolicinu manjih: djelatnost putničkih agencija, mjenjački poslovi, putničke agencije i drugo.

Cresanka d.d. prati suvremene trendove i zahtjeve tržišta, konstantno radi na unapređenju kvalitete i obima svojih usluga, trudeći se da u ugodnom mediteranskom okruženju zadovolji interese i očekivanja svojih gostiju. Posebno se ističe kamp Kovačine koji je dobitnik brojnih nagrada, a posebno se ističe „zeleno“ poslovanje tvrtke (certifikati „Zeleni ključ“, „Ecocamping“, „ZelEn“, „Plava zastava“).

## **POPIS LITERATURE**

### **Knjige:**

1. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Zagreb, 2012.
2. Štajdohar – Pađen, O., Plivati s ISO-om i ostati živ, Zagreb, Redak, 2009.
3. Živko K., Kvaliteta i ISO 9000, Primjena, Varaždin, 2002.

### **Usmeni izvori:**

1. Zambelli, Sanja, Upravljanje kvalitetom, Veleučilište u Rijeci, predavanja 2015/2016.

### **Internetske stranice:**

1. Cresanka d.d.: <https://cresanka.hr/>
2. <http://www.svijet-kvalitete.com/>
3. <https://camp-kovacine.com/>

## **POPIS KORIŠTENIH KRATICA**

HRN EN ISO – ISO norma koja je preuzeta kao europska norma i dodana je oznaka EN, a onda je još preuzeta kao hrvatska norma pa je dobila i oznaku HRN

ISO – International Organization for Standardization – Međunarodna organizacija za standardizaciju

ISO 9000 – Sustav upravljanja kvalitetom

ISO 14000 (14001) – Sustav upravljanja kvalitetom (okoliš)

EMS- Sustavi upravljanja okolišem



## POPIS SLIKA

Slika 1: Povijest kvalitete (faze).....	6
Slika 2: Ciljevi ekološki prihvatljivog razvoja.....	12
Slika 3: EMAS i ISO 14000.....	16
Slika 4: Cresanka dioničko društvo.....	18
Slika 5: Kamp Kovačine.....	23
Slika 6: Kamp Kovačine.....	24

## POPIS TABLICA

REDNI BROJ	NASLOV	STRANICA
1	Mjere za rješavanje rizika i prilika	35-37